

TERMINAL METROPOLITANA DE
TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A

2016

MANUAL DE LENGUAJE
CLARO Y COMPRENSIBLE

JESÚS MARÍA AUDIVET GAVIRIA
GERENTE



VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

TERMINAL METROPOLITANA DE
TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A

**MANUAL DE LENGUAJE CLARO
Y COMPRENSIBLE
2016**

JESÚS MARÍA AUDIVET GAVIRIA
GERENTE



Contenido

Introducción	4
¿Qué es lenguaje claro y comprensible?	6
¿Por qué emplear un lenguaje claro y comprensible?	6
¿Cuáles son los beneficios de utilizar un lenguaje claro y comprensible?.....	6
¿De dónde surge el	8
lenguaje claro?.....	8
¿Dónde aplicar el lenguaje claro?	9
Lineamientos generales para comunicar e informar con un lenguaje claro.	9
Elementos para escribir con un lenguaje claro.....	11
Errores frecuentes en la información que produce el Estado	12
Tips para incentivar la lectura	14
Pensando en la audiencia	15
¿Qué es NO pensar en el lector?	17
La información web.....	18
¿Qué buscan los ciudadanos en la Web sobre la TTBAQ?.....	18
Esquema General para Lenguaje Claro.....	21
Planear:.....	22
Organizar	27
Escribir	29
Errores frecuentes en los textos de la administración pública	33
Revisar	36
Validar	37
Formato de validación para lenguaje claro y comprensible	38
Algunos ejemplos de Lenguaje Claro y Comprensible.....	39
Ejemplos con palabras complicadas y simples	39
Ejemplo con palabras ambiguas y precisas.	39
Ejemplo oraciones largas y cortas.....	40

Introducción

En el marco de nuestra estrategia integral de lucha contra la corrupción y en cumplimiento de los lineamientos estratégicos para la rendición de cuentas y de las acciones orientadas a mejorar la atención al ciudadano, hemos definido el presente manual de lenguaje claro y comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad y coherencia en la información institucional que se ofrece tanto a ciudadanos, empresas, órganos de control como a las entidades gubernamentales.

La estrategia de Lenguaje y Claro y Comprensible de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. consignada en el presente Manual constituye una gran apuesta por parte de la Alta Dirección para el fortalecimiento de las relaciones Estado- ciudadano y para optimizar la oferta institucional, garantizando una adecuada comunicación verbal y no verbal a través de múltiples medios de interacción dispuestos en nuestro plan estratégico de comunicaciones.

Nuestra política institucional de Lenguaje Claro y Comprensible responde a las figuras del estado de derecho y la democracia participativa consagradas por la Constitución Política en su artículo 1º al decir: "Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana..."

Además, está armonizada con el Plan Anticorrupción 2016 de la TTBAQ, a los lineamientos para la rendición de cuentas, a los flujos de información y, en general, a todos aquellos espacios de información, diálogo, participación ciudadana y democracia gubernamental.

El presente Manual es de carácter consultivo y busca que los servidores públicos apliquen los lineamientos previstos para la elaboración de textos, piezas multimedia y flujo de información en general, procurando que estén redactados en forma simple, clara, amable, confiable y expedita, conservando una actitud abierta y comprensiva para informar y dialogar con los ciudadanos, garantizando la certeza sobre las condiciones de tiempo, y modo en que se genera la información, la solución a sus inquietudes, la gestión de trámites y servicios y la obtención de resultados.

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. está comprometida con garantizarles a todos la satisfacción de sus necesidades, el uso y goce de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, para ello nos aseguramos de que la información producida sea transmitida en forma clara, completa, veraz oportuna y efectiva.

Estamos convencidos que el empleo de reglas, consideraciones y protocolos para la generación de información clara y comprensible mejorará su eficacia, generará confianza hacia la administración pública, nos permitirá racionalizar tiempo, presupuesto y recursos, al mismo tiempo que optimizará el vínculo Estado – ciudadano lo cual redundará en la satisfacción ciudadana y por ende, en el cumplimiento de la misión institucional que nos fue confiada por la constitución y la ley.

¿Qué es Lenguaje Claro y Comprensible?



Lenguaje claro hace referencia a la expresión simple, clara y directa de la información que el Estado entrega a la ciudadanía, con una estructura gramatical correcta y con las palabras apropiadas.

El objetivo del lenguaje claro es dar orientaciones para redactar un mensaje en forma clara, concreta y directa; para evitar el empleo innecesario de tiempo, el desgaste de trabajo, de esfuerzo humano y de recursos.

¿Por qué emplear un lenguaje claro y comprensible?

La administración pública goza de procesos como la Transparencia y la Rendición de Cuentas, que han evolucionado hacia la consolidación de un modelo de entrega de información obligatoria, accesible, permanente, consistente, veraz, utilizable y completa. Para que esa información llegue adecuadamente a los ciudadanos, la puedan comprender y utilizar, debe contar con unos atributos que eviten que los tecnicismos y/o el vocabulario propio de la administración pública la distorsione o haga incomprensible; es decir, debe tener en cuenta el grado de formación, jerga o cultura de las personas a quienes va dirigida.

Lenguaje claro y comprensible representa un esfuerzo adicional del servidor público para entregar información que pueda ser procesada por quien la recibe; no basta con entregarla, porque además debe ser oportuna, clara, efectiva, útil, simple y de calidad.

¿Cuáles son los beneficios de utilizar un lenguaje claro y comprensible?

Son múltiples los beneficios que se derivan de utilizar un lenguaje claro, comprensible y accesible en la administración pública, además de mantener una

actitud abierta y comprensiva hacia el ciudadano, porque no solo favorece a éste sino a toda la administración pública. Se destacan los siguientes:

Para el Ciudadano:



- Facilita la comunicación e interacción con el gobierno o la administración.
- Facilita la participación ciudadana y el control social al brindar información veraz, clara, oportuna y utilizable.
- Aumenta la confianza en las instituciones públicas y en el estado.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano, porque le evita trasladarse, hacer peticiones escritas, o llamadas para solicitar la información.
- Aumenta la satisfacción del ciudadano al recibir información concreta, simple y útil para sus intereses o para su conocimiento personal.
- Reduce el uso de intermediarios para obtener la información.
- Promueve la consecución de los fines del estado al poder contar con el apoyo de ciudadanos bien informados.

Para la Administración Pública:

- Mejora los índices de percepción ciudadana respecto del compromiso institucional de entregar información oportuna, clara, veraz y utilizable.
- Racionaliza costos y evita el desgaste administrativo en aclaraciones o respuestas de peticiones o requerimientos de información escrita, verbal o personal.
- Fomenta la transparencia y la rendición de cuentas.
- Reduce errores o ambigüedades en el suministro de la información.
- Optimiza la eficiencia administrativa en la atención de solicitudes de los ciudadanos.
- Aumenta la eficacia, la eficiencia administrativa y la inversión pública.
- Legitima la acción del estado, a través de servidores públicos empoderados y dispuestos a servir al ciudadano.



¿De dónde surge el lenguaje claro?

La iniciativa de lenguaje claro surge de una práctica internacional que se ha generalizado en todo el planeta, se caracteriza por el uso de un lenguaje simple y claro en los documentos del gobierno, sobre todo en los que se dirigen a los ciudadanos.

Países como Suecia, Inglaterra, Canadá y Estados Unidos han trabajado por cerca de 30 años para simplificar la comunicación entre los servidores públicos y, entre éstos y los ciudadanos.

LA ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO FUE ADOPTADA POR COLOMBIA A TRAVÉS DEL DOCUMENTO CONPES 3785 DE 2013.



¿Por qué lo necesitamos?

Necesitamos un lenguaje claro porque:

- El lenguaje institucional debe ser comprensible y accesible al ciudadano común, debe garantizarse información clara, entendible, oportuna, útil y veraz.
- Los ciudadanos necesitan entender a sus gobernantes, para ejercer con mayor eficacia sus derechos, para cumplir sus obligaciones sin resistencia, y sin ayuda de intermediarios.
- Un servidor público necesita documentos que reduzcan errores y aclaraciones.
- El Estado y ciudadanos necesitan una comunicación clara y directa entre ellos.



- Se necesita acercar los gobernantes a los ciudadanos para generar mayor confianza.
- Simplifica y agiliza las operaciones administrativas.
- Se reduce la corrupción, fomenta la transparencia y,
- Fortalece la rendición de cuentas de cara al ciudadano bien informado.

¿Dónde aplicar el lenguaje claro?

El lenguaje claro ayuda a simplificar y a mejorar cualquier tipo de documento institucional, por ejemplo:

- Oficios
- Memorandos
- Actos administrativos
- Comunicados de prensa
- Boletines
- Circulares internas
- Invitaciones
- Mensajes persuasivos
- Correos electrónicos
- Publicación web



Lineamientos generales para comunicar e informar con un Lenguaje Claro.

Se debe:

- Identificar con claridad los temas o contenidos a informar.
- Tener identificada la población destinataria de la información.



- Relacionar el texto con el entorno y la realidad del ciudadano o del territorio, con la cultura, la satisfacción de una necesidad o la prestación de un servicio específico, de acuerdo con cada circunstancia.
- Expresar en Lenguaje Claro y sencillo los conceptos o términos técnicos que se usan en la administración pública, u ofrecer un lenguaje de fácil comprensión, accesible al ciudadano.
- Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios para la interlocución.

Antes de iniciar tenga cuenta que:

- Los ciudadanos no necesitan ser expertos para que entiendan al gobierno, sus planes, programas, informes, estrategias, manuales o sus políticas.
- La información gubernamental muchas veces resulta confusa o tediosa y no es fácil de digerir.
- La falta de claridad disminuye la eficacia y la eficiencia de la comunicación.
- Las normas o directrices gubernamentales generalmente no las cumplen ni los propios servidores, tampoco los ciudadanos, porque sencillamente **NO LAS ENTIENDEN.**



Elementos para escribir
con un lenguaje claro.



Teniendo en cuenta que utilizar un lenguaje claro es transmitir la información en forma entendible y efectiva, situándose en las necesidades y expectativas de la audiencia o población objeto, los elementos básicos del lenguaje claro son:

- **El contenido,**
- **La estructura y,**
- **El diseño.**

Entonces debemos tener en cuenta que una comunicación está en Lenguaje Claro si satisface las necesidades de la audiencia, de tal manera que esta pueda:

Encontrar lo que busca, entender lo que encuentra y, usarla de forma fácil y rápida.

CONTENIDO:

Se refiere a la redacción de las ideas centrales y de la información que es relevante para la audiencia, mediante el uso de oraciones cortas, estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector o receptor.

ESTRUCTURA:

Está relacionada con la organización de ideas en el texto, de tal forma que conserve una secuencia lógica.

DISEÑO:

Implica el uso de ayuda visual que facilita y refuerza lectura del texto resaltando la información más relevante. Entre otros recursos tenemos el empleo de encabezados, negrillas, cursivas, viñetas





Entre las tareas cotidianas del servidor público están las de escribir correos electrónicos, oficios, notas informativas, comunicados de prensa, manuales, informes, boletines, memorandos y un sinnúmero de documentos dirigidos tanto a otros servidores públicos como a los ciudadanos.

Escribir es, por excelencia, el oficio más ejercido por el servidor público, es el medio más empleado para comunicar, notificar, solicitar, instruir, sancionar, corregir, reglamentar, etcétera, de modo que la escritura se ha convertido en la principal herramienta multipropósito de la administración pública.

Pocas veces nos preocupamos por saber si el texto emitido logró cumplir su objetivo, si fue leído por la audiencia a quien va dirigido, o qué pasa cuando lo leen, si lo entienden, cuántas veces debieron leerlo para comprenderlo, si le bastó una sola lectura, o si debieron buscar a un experto o consultar a la misma entidad para interpretarlo o entenderlo.

¿Cuánto tiempo puede perder un ciudadano o un servidor público tratando de comprender los textos complicados, confusos o ambiguos?

Errores frecuentes en la información que produce el Estado

¿Cuál es la sensación del ciudadano que recibe el documento confuso?, ¿creerá que la respuesta es una burla a sus intereses o a sus derechos, quedará satisfecho con la misma?

La falta de unificación de los criterios que deben aplicarse al elaborar un documento institucional hace que cada quien redacte según su apreciación, experiencia, o formación; lo cual conlleva a un sinnúmero de errores frecuentes, que reflejan poca organización en las entidades transmisoras del mensaje.



Entre otros errores frecuentes podemos encontrar:

- Emplear párrafos muy largos que desincentivan su lectura.
- Citar al inicio de los oficios el quehacer de la entidad, su misión, o el soporte legal que sustenta la respuesta.
- Usar oraciones muy largas, sin signos de puntuación, saturan la memoria a corto plazo o confunden al receptor.
- Empleo de palabras técnicas difíciles de entender para el ciudadano, lo que consiguen es alejarlo de la entidad y dificultar la comprensión del mensaje.
- No usar elementos visuales que atraigan al lector y resalten las ideas, por ejemplo un texto subrayado o con negrillas o cursivas. Sin esas ayudas la lectura se vuelve monótona y fatigante.
- El tamaño de la letra es muy pequeño, esto desestimula la lectura del documento.



- La ausencia de un encabezado que indique el asunto o referencia, imposibilita que el lector conozca de qué se trata la comunicación, que anticipe una idea general del contenido antes de leerlo.



- Las primeras frases no comunican nada importante, tampoco incentivan al lector a interesarse por el resto del contenido.
- Los documentos no tienen en cuenta los intereses ni expectativas de los ciudadanos.
- Empleo excesivo de lenguaje técnico o jurídico que resulta difícil de comprender por otros servidores públicos o por el ciudadano.

Tips para incentivar la lectura

Si el ciudadano no está motivado para leer tampoco se interesará por el contenido de un documento público, por ello debemos tener en cuenta los siguientes consejos:

La parte inicial del texto es la indicada para generar las expectativas y conquistar al lector. La información debe responder las preguntas:

¿Qué es esto? y ¿para qué me sirve?

Del interés que se despierte desde el inicio del documento dependerá la atención y disposición del interlocutor para el resto del mismo.

- Los párrafos más cortos serán más fáciles de leer y entender.
- En lo posible, generar respuestas sencillas y directas.
- Organizar la información teniendo en cuenta las expectativas e intereses de los ciudadanos.
- Pensar en la audiencia que leerá el documento nos permitirá involucrarnos con sus intereses, necesidades y expectativas.





Pensando en la audiencia

Conocer las características del interlocutor nos permitirá comunicar un mensaje personalizado, de conformidad con sus expectativas e intereses. Para entender cómo debemos crear la conexión con el ciudadano a través del documento, es importante que al escribir tengamos presente:

a. Los receptores del documento:

Consiste en identificar qué tipo de población leerá el texto; por ejemplo, si está dirigido a servidores públicos, ciudadanos o una población específica.



Si el documento va a ser leído por varias personas debemos identificar cuál población o grupo refleja más interés. El texto debe estructurarse y escribirse de tal manera que atienda, en lo posible, las necesidades de información del grupo de interés identificado.

Debemos asegurarnos de incluir información que resulte relevante para otros grupos de personas que quizá tengan interés en el texto, que por una u otra razón, también lo leerán.

Para lo anterior resulta conveniente caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés usuarios de la TTBAQ, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la política pública de rendición de cuentas. Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos o usuarios, con los cuales interactúa la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y, a partir de allí, adelantar acciones para mejorar la comunicación respecto de la oferta institucional de información, bienes y servicios.

b. Intereses y expectativas del lector:

Hay que ubicarse en el lugar del lector para identificar cuáles son sus intereses y expectativas. Cada lector tiene un interés particular, algunos lo hacen por hábito, otros por curiosidad, otros porque realmente necesitan la información. De cualquier modo, es supremamente importante comprender lo que quiere, necesita y espera el interlocutor.



Pensar en los intereses y necesidades de las personas nos ayudará a incluir el tipo de información que necesitan.

c. ¿Qué tanto sabe la audiencia sobre el tema o la información del documento?

Debemos hacer una pausa antes de empezar a redactar para pensar si la audiencia entenderá los términos técnicos o abreviaturas frecuentes que usamos en los documentos oficiales; si éstos tendrán el contexto suficiente para comprender la información y poder utilizarla para los fines que persiguen.



Lo primero es entender que los lectores no tienen que saberlo todo, en nuestra audiencia encontraremos personas de todos los niveles de formación académica por lo que resulta conveniente explicar el texto de la forma más simple posible.

d. Atributos de los lectores:



Identificar qué tipo de audiencia leerá el texto o documento siempre será primordial, así sabremos en qué términos dirigirnos; por ejemplo, si la población objeto son servidores públicos, a estos les será más fácil entender un documento redactado en lenguaje técnico.

A ciudadanos en general, les resulta más complejo entender un lenguaje técnico, sobre todo residentes de zonas con alto índice de analfabetismo, o habitantes de zonas rurales sin acceso a una óptima oferta educativa. En esos casos, el escrito debe ser aún más claro y sencillo, ajustado al nivel de formación del interlocutor directo.

e. Impacto del escrito:

Está relacionado con la forma como reaccionarán los grupos e individuos frente al documento; muy seguramente sucederá que mientras a algunos les despertará interés, a otros les generará temor, frustración o apatía, entre otras emociones.

Como no podemos vislumbrar todas las expectativas y las posibles emociones que el texto pueda generar a cada lector, lo recomendable es asegurar que sea amable, respetuoso y servicial, tratando de estandarizar las reacciones de los lectores.

Pensar en la audiencia repasando cada uno de los anteriores ítems, nos permitirá comunicar con eficacia y lograr el objetivo que se espera con el documento.



¿Qué es NO pensar en el lector?

- Expresar sólo lo que el servidor público quiere o le gusta oír.
- Escribir para que pocas personas entiendan, creyendo que es suficiente que quien lo escribe, lo entienda.
- Construir mensajes muy escuetos o básicos.





- Pensar en la comodidad de quién escribe el texto y emplear únicamente el diseño o lenguaje al que está acostumbrado.

La información web



La digitalización de la información empezó a transformar la forma como se relacionan los ciudadanos con el Estado. Los avances tecnológicos han facilitado la comunicación y la interacción de manera exponencial, con mayor eficacia y a menor costo.

En Colombia se han realizado múltiples esfuerzos para brindar un servicio integral y en línea, proporcionar información clara, oportunidad, veraz y con calidad, con el fin de facilitar la interacción con el ciudadano, acercarlo más al Estado y motivarlo a que participe a través de los espacios y herramientas de la democracia participativa.

¿Qué buscan los ciudadanos en la Web sobre la TTBAQ?

Por lo general los ciudadanos buscan información en la Web de la TTBAQ motivados por la siguiente información:

- **Buscar información sobre salida de transportes**
- **Busca información sobre horarios e itinerarios de rutas**
- **Buscar información sobre costos de los tiquetes**
- **Buscar información sobre restricciones de movilidad**



- **Buscar información sobre números de contactos de empresas de transportes.**

Lo anterior indica que las personas **QUIEREN ACTUAR, NO LEER**, ellas generalmente buscan algo por un interés propio y para su beneficio, esperan respuestas claras, rápidas y sencillas a preguntas como:

**Qué tengo que hacer,
para qué o por qué,
cómo, cuándo y
dónde.**



El ciudadano lee esperando encontrar respuestas y entenderlas, en muchas ocasiones se requiere del contexto para entender la información; sin embargo, muy pocos desean que se les explique lo que ya saben, o que se suministren detalles que no han pedido.

Además de lo anterior, el ciudadano prefiere encontrar en los textos oficiales frases o palabras que sean familiares o naturales; no oraciones técnicas o altamente científicas e incomprensibles.

¿Por dónde empezar?

Expresar de manera clara y sencilla una idea, algunas veces resulta complicado, y escribirla, aún más. Esto va más allá de tener una excelente gramática u ortografía, lo cual no es menos importante. Redactar de manera clara y sencilla consiste en saber expresar mensajes directos, seleccionando las palabras adecuadas y ordenarlas de manera lógica.

El diseño y el orden de los enunciados le dan la coherencia y sentido al mensaje que se desea transmitir. Escribir no es algo empírico o mágico, tampoco depende de los títulos académicos; en realidad es cuestión de voluntad y de persistencia, más que de experiencia.



Es muy frecuente en el servicio público que cada quien escriba con su propio estilo, o sobre formatos preestablecidos por su compañeros. En cambio pocas veces se sigue un proceso o una política institucional para escribir los documentos de manera estandarizada, sobre todo porque en la administración pública generalmente se trabaja bajo presión, con límites volátiles de tiempo.



Ante reclamos o explicaciones por la redacción de un texto encontramos expresiones como: **“aquí siempre se ha hecho así”**.

Las malas prácticas en la elaboración de textos generan documentos confusos, redundantes y de poca efectividad, desestimulan su lectura, uso y conservación; van en contravía de los principios de la comunicación, la transparencia y la democracia participativa.

El siguiente método nos permitirá contar con un proceso de pensamiento y escritura para comunicarnos mejor, con sencillez y eficacia.



Esquema General para Lenguaje Claro



Consejos antes de empezar:

- Ejecutar el proceso completo y en orden, no omitir ninguna actividad.
- Retroalimentar el proceso. Implica regresar a las etapas previas siempre que sea necesario.
- El proceso es cíclico, de tal manera que se puede reiniciar, bien sea desde el final o en cualquier parte del mismo.
- Dimensionar el proceso de acuerdo con el tamaño, complejidad, importancia del documento o la población receptora.

- Planear y desarrollar un mensaje que se enviará a correos electrónicos o a través de mensajería instantánea podría llevar menos de un minuto, mientras que planear un comunicado de prensa podría tomar horas, incluso días.

Para reflexionar:

“Cuando algo se puede leer sin esfuerzo, es porque se ha puesto un gran esfuerzo en su escritura”.
Enrique Jardiel Poncela.



Planear:

Lo primero es construir el texto pero si NO tenemos un plano, seguramente se pierde tiempo para decidir por dónde empezar o con qué tema o, incluso, cuáles palabras usamos para iniciar.

En la administración pública trabajamos contra reloj y con la presión del jefe o de las circunstancias, lo que complica aún más la tarea de elaborar un texto, porque no lo planeamos con la excusa de no contar con tiempo para ello, conllevando a que debamos emplear más tiempo para escribir, revisar o corregirlo.

Tengamos presente que SI dedicamos unos minutos previos para planear la escritura, al final ahorramos tiempo en el proceso y ganamos más eficacia.

Planear significa:

- a. Definir el objetivo: qué se pretende con el documento,
- b. Identificar la audiencia que leerá el documento y,



- c. Generar las ideas que consolidarán el objetivo.

a. Definir el objetivo.

El objetivo debe ser preciso y claro. Esto conlleva a que determinemos lo que se persigue con el documento, por ejemplo:

- Proporcionar información, en general o en particular, a los beneficiarios de un proyecto
- Aclarar a los transportados sobre obligaciones de tasas de uso o reglas administrativas.
- Invitar a los conductores a realizarse la prueba de alcoholemia.
- Invitar a la ciudadanía a participar en un foro de rendición de cuentas.
- Convocar a la ciudadanía a una reunión, foro, o encuentro.
- Dar a conocer una política, programa, estrategia, plan o una actividad en particular.
- Citar para una diligencia de carácter administrativo.
- Alertar a la ciudadanía sobre los riesgos de utilizar transporte por fuera de la instalaciones de la Terminal

Si quien escribe no tiene claro cuál es el objetivo de su mensaje perderá tiempo en la organización del texto por no contar con una bitácora clara para redactarlo.

Para definir el objetivo debemos preguntarnos lo siguiente:

¿Qué espero lograr con el documento?

¿Qué hará el lector con la información que le transmitiré?



b. Identificar la audiencia

Ya vimos la importancia de personalizar la escritura para una audiencia específica, por lo que si identificamos al receptor de nuestro mensaje, emplearemos palabras y un tono ajustado a sus características, atributos, intereses y expectativas.

A manera de reflexión, es preciso preguntarnos cuántas veces pensamos en nuestros lectores antes de escribir un texto o documento o, si somos conscientes de que no todos nuestros interlocutores cuentan con los mismos conocimientos o con el mismo nivel educativo o, si tenemos presente a quienes tienen un grado inicial de escolaridad.

Entonces para identificar técnicamente a los receptores respondamos los siguientes interrogantes:

¿Quiénes son y qué hacen?

¿Tienen todos las mismas características?

¿Dónde viven?, ¿En la capital, en la cabecera municipal o en una zona rural?

¿Qué nivel de lectura o educación tienen?

¿Comprenderán palabras técnicas o sofisticadas?

¿Qué conocimientos tienen sobre el tema del texto?

¿Qué pueden sentir o pensar sobre lo que vamos a decirles?



¿Con qué tono y con qué términos debemos dirigirnos a ellos?

Una vez respondidas estas preguntas, podremos identificar con mayor precisión y detalle a la población objetivo del documento.



c. Generar las ideas que consolidarán el objetivo.

Empezar a escribir el documento resulta complicado; sin embargo, para ahorrar tiempo y tener mayor claridad es recomendable empezar con una “lluvia de ideas”, sin importar su orden, relevancia o redacción, pueden hacerse mapas mentales o conceptuales, o qué preguntaría el lector; entre otras técnicas a elección del escritor.

Algunos consejos para la “lluvia de ideas”:

- Anotar todo lo que se le ocurra transmitir para lograr el objetivo, incluso lo que parezca obvio, absurdo o insignificante.
-
- Anotar palabras y frases sueltas que sirvan de guía para recordar la idea. Las oraciones complejas y muy detalladas quitan mucho tiempo y puede privarnos de otras ideas.
- No preocuparse de inmediato por la gramática. Nadie va a leer las palabras iniciales, son solo guías para el escritor.
- Hacer mapas mentales, o usar gráficas, flechas, círculos o líneas que interconecten las palabras a las ideas.



Ahora, para entender al lector es necesario tener claro qué preguntaría. Por ejemplo:

Para una reunión, invitación o convocatoria en general:



- ¿Para qué es?**
- ¿Cuándo es?**
- ¿Dónde es?**
- ¿Qué debe llevar?**

PARA UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN

- ¿Qué tipo de información necesita?**
- ¿Para qué se necesita?**
- ¿Cómo la necesita?**
- ¿Cuándo se necesita?**
- ¿Por qué la necesita?**
- ¿Quién más va a leer el documento?**
- ¿La información requerida sólo es un soporte?**
- ¿En qué fecha se necesita?**



INFORMACIÓN O GESTIÓN PARA UN TRÁMITE O SERVICIO.

- ¿Quién debe realizarlo?**
- ¿Por qué medios puedo acceder al trámite o servicio?**
- ¿Cuáles son los requisitos?**
- ¿Cuál es el procedimiento?**
- ¿Cuál es el tiempo para la gestión de trámites o servicio?**
- ¿Existe algún formato para solicitar el trámite o servicio?**
- ¿Existe algún centro de atención telefónica o por otro canal para solicitar el trámite y/o hacerle seguimiento a la solicitud?**
- ¿Dónde realizar el trámite o servicio personalmente?**

En conclusión, para una adecuada planeación, justo antes de empezar a redactar el documento, resulta conveniente resolver estas preguntas:

Hasta aquí hemos desarrollado el proceso de planeación, ahora debemos continuar con la siguiente fase.



Organizar

Con las ideas claras pasamos a organizarlas para lograr que nuestro documento se ajuste al contexto de lo que se quiere transmitir y a las características del lector. **EL PRIMER PASO** consiste en agrupar las ideas relacionadas entre sí, **EL SEGUNDO PASO** implica ordenarlas en una secuencia lógica y, **EL TERCER PASO** es desarrollar las ideas, o mejor, escribir los textos de profundización a partir de ellas.

Definir el orden de las ideas en un texto, es darle una ruta al lector para que lo guíe por el escrito. Para organizar el contenido del documento resulta conveniente responder:



¿Qué voy a escribir?

¿Por qué lo voy a escribir?

¿Quién es el lector principal?, ¿hay otros?, ¿quiénes son?

¿Qué puntos busco comunicar?

¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, qué le diría?

¿Cómo reaccionaría el lector ante esa frase?

ESTRUCTURA BÁSICA DE UN DOCUMENTO

La estructura básica de un documento está compuesta por tres secciones: Introducción, cuerpo y conclusión.

INTRODUCCIÓN O ENTRADA.

En esta primera sección del documento. Debe ilustrar al lector sobre el contexto general del documento resolviendo interrogantes como:

¿Qué es este documento?, ¿cuál es su propósito?, ¿qué tiene que ver con el lector?, ¿por qué es importante?, ¿cómo está organizado?



Esta parte del escrito constituye el primer momento de encuentro entre el servidor público y el lector o receptor; de una adecuada introducción dependerá el grado de compromiso o interés del lector con el resto del documento. Dicho de otra forma, es el primer momento para seducir o involucrar al lector y quizá sea la única oportunidad que se tiene, pues éste puede abortar la lectura si no logramos despertar su interés.

CUERPO O DESARROLLO.

En esta sección se desarrolla la parte más importante del documento, en ella se deben contestar de fondo los interrogantes que puede plantear el lector, profundizando las ideas centrales con más detalle.

Se sugiere dividir el contenido en ideas o párrafos cortos, cada uno con una idea principal.



CONCLUSIÓN O CIERRE.

Esta última sección del documento está destinada a retomar y reforzar las ideas iniciales concluyendo con una idea final, una petición, o poniéndose a disposición para aclaraciones o nuevos requerimientos, o invitando a consultar otros textos, sitios web o documentos oficiales.



El cierre constituye el último momento para persuadir al lector sobre el fin que se pretende con la comunicación.

Uso de títulos para guiar al lector

Se recomienda, en lo posible, emplear títulos y subtítulos que orienten al receptor en cada sección. Estos títulos serán redactados dependiendo del mensaje a transmitir. Los tipos de títulos y subtítulos son los siguientes:

Título tipo pregunta: ¿Cómo y dónde se compran tiquetes de transportes?

Título tipo afirmación: Realice el pago de su tiquete aquí



Título por tema: Pago de tiquete

Diseño y ayudas visuales

Usar elementos visuales (tablas, listas, numeración, diagramas, gráficos entre otros) resulta atractivo para el lector y facilita la lectura del documento, logrando que la audiencia encuentre la información que busca con facilidad y rapidez. Un texto con ayudas visuales motiva la lectura.

Recuerde que cerca de un 35% de los seres humanos predomina la percepción visual en el proceso de la comunicación, de tal suerte que resulta más eficaz, para esa población, el uso de imágenes para transmitir y/o captar un mensaje.

Hasta aquí hemos logrado planear y organizar el documento y las ideas, ahora debemos encargarnos de redactarlas en una secuencia lógica y eficaz.



Escribir

Una vez planeado el tema, organizadas las ideas y definida la estructura del documento, llega el momento de redactar.

Escribir o redactar consiste en plasmar en un texto la información necesaria para desarrollar las ideas generadas durante la planeación.

Algunos Consejos antes de empezar a escribir:

- **Cero perfección:** el escritor debe concentrarse primero en plasmar las ideas, sólo después, en mejorar la claridad y precisión. No es conveniente pretender escribir a la perfección en el primer intento.



- **Modelo:** Se puede acudir a modelos semejantes al documento que vamos a escribir. Podemos encontrar ideas sobre la estructura y secuencia.
- **Pensar en el lector:** No hay que olvidar el primer propósito del documento, es que el mensaje se entienda, sea claro y útil para el lector.
- **Edición:** Leer con frecuencia lo escrito ayuda a afinar las ideas.
- **Descanso:** Algunas veces cuando las ideas no llegan, dependiendo de las circunstancias, resulta conveniente descansar y retomar en minutos, horas o a veces días hasta que fluya la imaginación.
- **Otro lector:** Algunas veces resulta de gran apoyo que otra persona lea el documento y diga lo que entendió. Esto nos revelará si logramos transmitir el mensaje deseado.
- **Párrafos cortos:** Los párrafos extensos terminan por agotar al lector, en lo posible se deben usar párrafos simples.
- **Consejo:** Evite separar el sujeto del verbo en la oración.
- **Simplificar oraciones:** Al construir las oraciones debemos utilizar, en lo posible, la siguiente estructura.

Orden lógico =

Sujeto +

Sujeto +

Complemento

Ejemplos:

Incorrecto:

Con el fin de alcanzar los resultados esperados, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. debe evaluar al final de la vigencia los avances de su plan de acción

Correcto:

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. debe evaluar, al final de la vigencia, los avances del plan de acción con el objeto de alcanzar los resultados esperados.

Palabras sencillas

Emplee palabras sencillas, fáciles de reconocer e interpretar por el lector., Las palabras complejas tienden a confundir e incomodar.

Recuerde que el uso de un vocabulario sencillo no afecta la calidad de escrito, por el contrario genera confianza y facilita el cumplimiento del objetivo. Lo más importante no es lo sofisticado de los términos, es, que el texto se entienda.

Evitar palabras innecesarias:

Resulta conveniente preguntarnos si todas las palabras empleadas aportan información útil al lector y, mejor aún, si es posible decir lo mismo con menos palabras.

Sea Breve

El valor de un documento no aumenta con su tamaño. Los lectores no van a calificar mejor al servidor público o escritor porque se extienda en sus escritos, sobre todo si notan que hubiera podido hacerlo en menor cantidad de páginas. La reacción del lector en cambio, podría tornarse negativa por haberle hecho gastar más tiempo del necesario.

Recordemos que el tiempo es una variable muy importante en el mundo moderno, así que entre menos horas dediquemos a la lectura y comprensión de un texto, mayor será su eficacia.



Algunos consejos para suprimir textos innecesarios:

- No cuente lo evidente.
- Confíe en el sentido común de los lectores.
- No cargue el documento con expresiones redundantes del tipo “como es sabido,” “es generalmente aceptado que”, “en mi opinión personal”, “y así sucesivamente”.



- No repita.

Escriba sencillo

Siempre que sea posible utilice palabras sencillas. No por escribir en un estilo sencillo se puede mostrar menos culto ni falta de elegancia; por el contrario, se gana credibilidad y confianza.

En este contexto, podemos remplazar expresiones como:

- **Habida cuenta de que por Como**
- **Cierto número de por algunos**
- **La inmensa mayoría por casi todos**
- **De conformidad por según**
- **En el marco de por en**
- **Con el objetivo de por para**
- **En caso de que por si**
- **Si no fuera ese el caso por de no ser así**
- **En relación con por Sobre**



Simplifique.

Escribir palabras de más en los textos puede recargar los párrafos, hacerlos densos o pesados, para evitarlo es pertinente emplear técnicas de simplificación de palabras, por ejemplo:

Consideramos **en vez de** hemos puesto en consideración
Iniciamos **en vez de** hemos dado inicio
Concluimos **en vez de** hemos llegado a la conclusión

Ejemplos

Incorrecto: El no cumplimiento grave de las obligaciones contractuales y los términos de ley establecidos en la norma de la referencia dará lugar a probables investigaciones sancionatorias, de lo cual será debidamente notificado para efectos de ejercer su defensa y respetar el debido proceso.

Correcto: En el evento de incumplimiento grave de las obligaciones contractuales, se adelantarán investigaciones sancionatorias en las que se respetará el debido proceso y el derecho de defensa.

Incorrecto: Cuando la declaración del impuesto sobre vehículos automotores no se presente dentro del plazo máximo establecido por el ente territorial o no se pague, incurrirá en una causal de sanción por extemporaneidad.

Correcto: Evite sanciones presentando su declaración y pagando al día sus impuestos.

Tono y lenguaje adecuado.

No existe una regla universal que determine el tono y el lenguaje correcto para una comunicación. Aquí juegan un papel importante tanto el modo de expresión, si es formal o informal, como el contexto en el que se desarrolle. Cada situación guía sobre el tono y el lenguaje apropiado.

Recuerde: es válido iniciar un escrito con formalidades como: Estimado Dr Benítez, también lo es, iniciarlo de manera informal: Buen día Darío. Todo depende de las circunstancias.



Errores frecuentes en los textos de la administración pública

Reciclar un texto sin adaptarlo:

Los documentos, guías o modelos, muchas veces pueden estar escritos sin claridad, o tal vez no reflejen nuevas circunstancias o contextos, para evitar incurrir en este error se recomienda hacer las adaptaciones necesarias, por ejemplo, ajustarlos a las normas, directrices, acontecimientos, épocas o lugares.



Cortar y pegar:

Con frecuencia empleamos fragmentos o encabezados de otros documentos propios o ajenos para componer un nuevo texto. Cuando esto ocurra, se debe ser muy precavido con la terminología confusa e incoherente. Las repeticiones u omisiones pueden afectar la claridad del documento.

Evitar ambigüedades:

Si se usa la misma palabra para referirse a cosas distintas se puede confundir al lector. Veamos:

Incorrecto: Debe enviar su solicitud antes del martes. También puede presentar una solicitud para que se prorrogue el plazo. Su solicitud... (*¿Sobre qué estamos hablando ahora?*)



Correcto: Debe enviar su solicitud antes del martes o puede pedir que se prorrogue el plazo.

Sea concreto, no abstracto.

Los mensajes concretos son claros; el lenguaje abstracto puede resultar confuso o despertar apatía.

Un exceso de lenguaje abstracto puede incluso sugerir a su lector que usted no conoce bien el tema o que sus motivos para escribir no son claros. Si puede usar una palabra concreta que signifique lo mismo, en lugar de una abstracta, escoja la concreta. Su mensaje será más directo, por tanto, más eficaz.



A veces en lugar de decir... Podría decir

Alcanzar un objetivo
Oportunidades de empleo
Evolución negativa

Conseguir
Puesto de trabajo
Recesión

Inversión en capital humano Formar a los funcionarios, capacitar.

Ejemplo entre oración abstracta y concreta:

Incorrecta: Un buen hábito de pago resultaría beneficioso para los contribuyentes, en cambio no cumplir con los pagos oportunamente podría ser perjudicial para sus intereses.

Correcta: Pague oportunamente y evite sanciones.

Evite la jerga, o al menos, explíquela.

La jerga es un vocabulario propio de un grupo de iniciados o especialistas para comunicarse entre ellos y es aceptada en documentos dirigidos exclusivamente a ese tipo de grupos; no obstante, a los no iniciados (especialmente el público en general) les cuesta más de lo necesario aprender ese tipo de lenguaje. Algunos lectores podrían incluso dejar de leerlos, así que asegúrese de que el documento esté libre de jergas.



Cuando deba utilizar jergas en documentos dirigidos al público en general, explíquelas la primera vez que las use, o añada un glosario, un hipervínculo o una referencia a una fuente que la explique.

Incorrecto: El Gerente sostuvo una reunión con todos los burgomaestres del área metropolitana de Barranquilla

Correcto: El Gerente sostuvo una reunión con todos los alcaldes del área metropolitana de Barranquilla

Incorrecto: Se instalaron nuevos faros en la ciudad.

Correcto: Se instalaron nuevos semáforos en la ciudad

Cuidado con las Siglas

Utilizar excesivamente las siglas en un documento puede hacerlo incomprensible. Si el significado de una sigla no está claro para el lector, se pueden hacer varias cosas:

- Escribir los términos sin abreviatura, si la expresión aparece sólo una o dos veces en el documento.
- Escribir los términos la primera vez sin abreviar, con la sigla al lado o entre paréntesis y utilizar la sigla en el resto del documento.
- Adjuntar la lista de siglas o un hipervínculo que indique su significado.
- Agregar un glosario al documento.

PQ
RS

Títulos en minúsculas

Aunque no es una regla, escribir en mayúscula dificulta la lectura.

Revisar

Lo primero que se debe tener en cuenta es que un texto nunca es perfecto, siempre que se revise se pueden encontrar muchas formas de mejorarlo, incluso, después de haberle hecho cientos de mejoras, si se vuelve a revisar en un día, mes, o año surgirán nuevos cambios; por eso es necesario acabarlo cuando sea entendible, completo y claro. Transmitir un mensaje no se trata de gustos sino de método.

Revisar el texto consiste en leerlo una y otra vez para:

- Depurar el contenido irrelevante, suprimir o modificar las palabras innecesarias,
- Agregar detalles,
- Mejorar la redacción,
- Corregir ortografía,
- Reorganizar las ideas,
- Simplificar las oraciones,
- Aterrizar la información y
- Suprimir errores en general.





Es aconsejable recurrir a un tercero para revisar el documento, a veces leemos mecánica y desprevendidamente, lo cual dificulta encontrar errores, mientras que alguien ajeno a la construcción del documento puede detectar debilidades o sugerir mejoras. Otro consejo, que para muchos funciona, es leer el documento en voz alta y pausadamente, esto permite escuchar y detectar posibles errores o identificar oportunidades de mejora.

Algunos consejos para la revisión

- Utilizar un corrector ortográfico y gramatical. Tener en cuenta que los podemos encontrar en Word.
- Relea el documento con espíritu crítico. Ponerse en lugar del lector. Preguntarse: ¿El texto está construido de una manera coherente?, ¿Las frases y párrafos siguen una secuencia lógica?
- Siempre habrá algo que se pueda mejorar o simplificar.
- Acepte sugerencias de terceros que permitan mejorar la claridad, simplicidad o facilidad de la lectura.

Validar

Este último componente en la cadena de elaboración de documentos busca determinar la afectividad de la comunicación, a través de la retroalimentación y comentarios de la audiencia.

Recordemos que el **Lenguaje Claro** se concentra primordialmente en la satisfacción de la audiencia, de tal forma que esta pueda:

**Encontrar lo que busca,
Entender lo que encuentra y
Usar lo que encuentra con facilidad y
rapidez**





La forma más práctica de validar un documento es a través de entrevistas individuales o de grupos focales con la audiencia objeto. Se sugiere emplear preguntas abiertas sobre el documento o cuestionario de preguntas. A manera de sugerencia construimos el siguiente test de validación:

Formato de validación para lenguaje claro y comprensible

VERIFICACIÓN	SI	NO	No Aplica
PROPÓSITO			
El propósito del documento es claro y preciso.			
El documento cumple con su propósito.			
CONTENIDO			
El documento cubre las necesidades de información del lector.			
El lector sabrá qué hacer después de leer el documento.			
La información del documento es relevante para el tema tratado.			
La información y los detalles ayudan a cumplir con el propósito.			
El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión.			
ORGANIZACIÓN			
La organización del documento es la adecuada.			
La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar.			
ESTILO			
El lenguaje es claro y sencillo.			
El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento.			
Las palabras son indicadas para que el lector reciba el mensaje.			
Hay palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas.			
Hay palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples.			



Algunos ejemplos de Lenguaje Claro y Comprensible

Ejemplos con palabras complicadas y simples

Incorrecto: Con la finalidad de coadyuvar a la operación impoluta y ecuánime del Programa, la entidad dictaminó organizar sesiones de esclarecimiento con los beneficiarios inmediatos.

Correcto: Para que la operación del programa sea transparente e imparcial, decidimos organizar encuentros para brindar información a los beneficiarios directos.

Incorrecto: Agradeciendo su deferencia aprovecho esta oportunidad para reiterarle mis más apreciables y distinguidas consideraciones.

Correcto: Agradezco su atención y le envío un cordial saludo.

Incorrecto: Es de aclarársele que de no haberse establecido estos plazos los resultados desfavorables tendrían vigencia de un año y por tanto, pasado ese plazo podría presentar las evaluaciones correspondientes.

Correcto: En el evento de que el resultado de sus evaluaciones sea desfavorable, deberá esperar un año para presentarlas nuevamente.



Ejemplo con palabras ambiguas y precisas.

Incorrecto: En algunos casos los ciudadanos encuestados reportan aspectos positivos respecto de la gestión de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.



Correcto: El 85% de los ciudadanos encuestados afirman estar satisfechos con la gestión y los resultados de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A..

Ejemplo oraciones largas y cortas



Incorrecto: En aras de contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A, la entidad, en cabeza de su Gerente, ha establecido lineamientos estratégicos claros e incorporados en el Plan Estratégico, orientados a la promoción de Terminales alternas que permitan a los ciudadanos acceder de manera más fácil y cómoda al servicio de transporte.

Correcto: Gestionamos la construcción de las Terminales alternas, para permitirle a los usuarios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla acceder al transporte cerca de su vivienda.



Revisemos una posible respuesta a una petición de información de un ciudadano que solicitó una fotocopia o indicaciones para conocer el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 de la Terminal de Transportes.

Señor

Peticionario

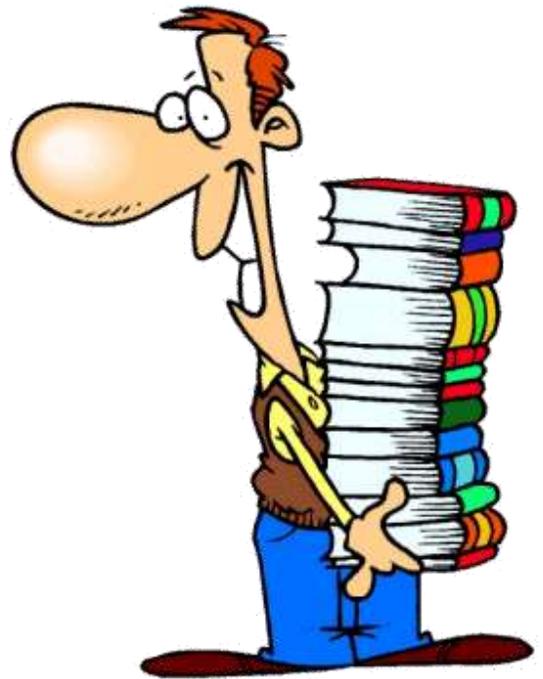
Respetado señor,

De manera atenta, por medio del presente me permito dar respuesta al derecho de petición elevado por usted en relación a su interés de conocer el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.

En virtud de las facultades conferidas al señor Gerente de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución, las leyes y en especial la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016, se adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2016.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. responde a un trabajo participativo, investigado y estructurado, que permitió determinar una ruta de acción para el logro de objetivos específicos y estratégicos de acuerdo a la política nacional de lucha contra la corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., constituye nuestro instrumento estratégico de tipo preventivo y correctivo destinado a ejercer el control de la administración, en aquellas casos atípicos a nuestra gestión, donde se evidencien posibles riesgos asociados a actos de corrupción.





De acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y adoptada mediante Decreto 124 de 2016, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; nuestro Plan Anticorrupción 2016 incluye los cinco componentes sugeridos: Identificación de Riesgos de Corrupción, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.



Hagamos una pausa para pensar en un instante en la impresión del peticionario al leer ese texto...

Será que hasta ahora la respuesta ¿tiene alguna relación con su solicitud?, ¿Será que el ciudadano conoce todo el lenguaje técnico empleado en la repuesta?

Continuemos...

El Plan consta de una primera etapa de planificación, donde se establecen las acciones a seguir durante la presente vigencia. Seguidamente la etapa de ejecución, destinada a la materialización de cada de una de las acciones direccionadas para la administración de los riesgos de corrupción debidamente identificados, así como de otras estrategias institucionales; y por último, una tercera etapa de autoevaluación y seguimiento, que permitirá retroalimentar y mejorar continuamente las políticas de administración de los riesgos de corrupción de la entidad, así como establecer el nivel del madurez del presente Plan.

Estamos convencidos que de la transformación de la condiciones estructurales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, depende su mitigación y supresión; habilitando nuevas estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.

Es importante señalar, que de acuerdo a nuestra visión estratégica En el año 2019 nos consolidaremos como la principal Terminal en la Región Caribe, logrando ampliar el servicio de Terminal de Transportes Terrestre Automotor de Pasajeros por

carretera, en el Área Metropolitana de Barranquilla, Municipal, Departamental, Regional e Internacional.

¿Visión estratégica?, ¿quién preguntó por la visión estratégica? -Estará preguntándose el peticionario.

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y a su Decreto Reglamentario No 103 de 2015, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. ha dispuesto un link especial de Transparencia y Acceso a la información pública en el enlace Plan Anticorrupción a través de nuestro portal institucional <http://www.ttbaq.com.co/> ahí podrá encontrar nuestro Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016.



- Dirá el lector: Al fin me respondieron lo que quería, pero, ¿para qué las normas? y ¿no era mejor indicarme el link para acceder directamente?

Aún hay más...!

En caso de requerir mayor información sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con gusto lo atenderemos a través de nuestros múltiples canales de contacto: presencial de lunes a viernes, de 8: 00 a.m. a 1: 00 p.m. y de 2: 00 p.m. a 5: 00 p.m. en la Carrera 14 # 54 - 98 Modulo C piso 2 Soledad – Atlántico, de manera telefónica en el teléfono: (57) (5) 3230034 o al e mail: contactenos@ttbaq.com.co. También podrá acceder a través de la página web de la Terminal de Transportes en el link de PQRS y diligenciar el formulario correspondiente para contactarse con nosotros y radicar sus solicitud.



- ¿PQRS?, ¿RSS?, ¿Qué es eso?

Conclusión

Este ejemplo refleja una forma inadecuada de responder un requerimiento ciudadano, es extenso, denso, técnico, difuso, menciona información que no se pidió o que al petionario no le interesa, no responde a sus expectativas ni a sus circunstancias, lo aburre con mucho rodeo, desestimula terminar su lectura.

